

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2016 m. III ketv.

	SU BANKAIS		SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS		SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS		IŠ VISO	
Gautų kreipimūsi skaičius	28%	51	44%	78	28%	50	100%	179
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	19%	22	51%	59	30%	34	100%	115
Gauti paklausimai	45%	29	30%	19	25%	16	100%	64
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	28%	36	55%	70	17%	21	100%	127
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	28%	10	43%	30	5%	1	32%	41
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	17%	5	0%	0	12%	5
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	10%	1	10%	3	0%	0	10%	4
atmesti vartotojo reikalavimus	90%	9	73%	22	100%	1	78%	32
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	72%	26	57%	40	95%	20	68%	86
Ginčas nenagrinėtinas	81%	21	88%	35	90%	18	86%	74
Nutrauktas	19%	5	13%	5	10%	2	14%	12
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	27%	7	23%	9	35%	7	27%	23
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas								
MOKĖJIMO PASLAUGOS	20	GYVYBĖS DRAUDIMAS	4	KREDITAVIMO PASLAUGOS	18	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	65	
Banko sąskaita	13	IGD	3	Būsto kreditas	2	BCA	1	
Mokėjimo kortelė	3	Kita	1	Kita	1	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3	
Kita	4	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	Paskola (nereglamentuojama VKĮ)	1	Kelionių draudimas	1	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	9	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	65	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	14	KASKO	8	
Būsto kreditas	6	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	1	MOKĖJIMO PASLAUGOS	2	TPVCAPD	27	
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3	Kita	2	Turto draudimas	20	
Kita	1	Kelionių draudimas	1	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	Sveikatos draudimas	1	
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	3	Kita	3				1	
Indėlis	3	Kredito draudimas	1			Kredito draudimas		
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	3	KASKO	8			kita	3	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	TPVCAPD	27			KREDITAVIMO PASLAUGOS	27	
		Sveikatos draudimas	1			Būsto kreditas	8	
		Turto draudimas	20			Kita	2	
						Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	16	
						Paskola (nereglamentuojama VKĮ)	1	
						MOKĖJIMO PASLAUGOS	22	
						Banko sąskaita	13	
						Mokėjimo kortelė	3	
						Kita	6	
						GYVYBĖS DRAUDIMAS	4	
						IGD	3	
						Kita	1	
						INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ	3	
						PRIĖMIMAS		
						Indėlis	3	
						KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	3	
						NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	

BCA - Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas

IGD - Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais

KASKO - Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas

TPVCAPD - Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės privalomasis draudimas